

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas, kesimpulan yang bisa ditarik adalah :

1. Terdapat beberapa kriteria yang berpengaruh atas pengambilan keputusan pemilihan *supplier* pada bengkel Monkey Work Garage, yaitu *price, quality, delivery, compliance, responsiveness, flexibility, performance history*, dan *guarantee*. Masing - masing kriteria tersebut memiliki perbedaan beban pengaruh yang berbeda terhadap Monkey Work Garage. Urutan kriteria yang paling berpengaruh sampai yang kurang berpengaruh adalah sebagai berikut beserta bobotnya :
 1. *Compliance* (0.179)
 2. *Price* (0.165)
 3. *Flexibility* (0.165)
 4. *Responsiveness* (0.154)
 5. *Quality* (0.146)
 6. *Delivery* (0.116)
 7. *Performance History* (0.056)
 8. *Guarantee* (0.024)
2. Hasil perhitungan penelitian ini menetapkan bahwa *supplier* A dengan beban 0.689 merupakan prioritas utama dalam pemilihan *supplier*, diikuti dengan *supplier* B dengan beban 0.183 dan terakhir *supplier* C dengan beban 0.128. Terdapat selisih perbedaan yang cukup jauh diantara *supplier* A dan *supplier* B serta C. Hal ini dikarenakan *supplier* C merupakan *supplier* sebelumnya yang pernah melakukan kesalahan dalam pengiriman produk, serta *supplier* B merupakan *supplier* yang

relatif baru mulai beroperasi, oleh karena itu banyak kebijakan pemesanan yang belum dipastikan seperti respon komunikasi yang kurang baik, kebijakan fleksibilitas produk yang ketat, serta harganya yang kurang kompetitif. *Supplier A* menawarkan harga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya, *standard operation procedure* (SOP) pengiriman yang lebih ketat sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan pengiriman, dan garansi produk yang relatif lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis dapat menyampaikan beberapa saran bagi pihak Monkey Work Garage dalam melakukan pemilihan *supplier*.

1. Penulis ingin mengusulkan agar pihak Monkey Work Garage untuk tidak menarik kesimpulan hanya dari nilai total beban saja, tetapi dari beban per kriteria dari *supplier*. Seperti misalnya *supplier B* memiliki kelebihan dalam aspek *delivery* karena menawarkan opsi jasa pengiriman yang lebih banyak daripada pesaing, *supplier C* memiliki kelebihan dari dalam *performance history* karena mampu memenuhi permintaan pelanggan yang disebabkan oleh karena lebih lama berdiri dibandingkan pesaing, serta *supplier A* memiliki kelebihan di *compliance* karena memiliki SOP pengiriman yang lebih ketat serta *price* karena harga yang lebih kompetitif daripada pesaing.
2. Dari hasil penelitian ini, terdapat *supplier A* yang merupakan prioritas utama dalam melakukan pembelian suku cadang. Penulis ingin mengusulkan bahwa meskipun hasil dari penelitian ini sah dan secara matematika terbukti benar, F-AHP merupakan *tools* atau perangkat dalam pengambilan keputusan, bukan pengambil keputusan. Untuk melakukan pemilihan *supplier* dibutuhkan konsiderasi yang cukup banyak, seperti contohnya *supplier A* mendapatkan skor yang kurang baik dalam *performance history*, hal ini disebabkan karena *supplier A* berdiri lebih muda daripada *supplier C*, oleh karena itu banyak kemungkinan terjadinya kegagalan karena *supplier A* belum seberpengalaman *supplier C*.

3. Terdapat 8 kriteria yang berpengaruh bagi pihak Monkey Work Garage, dengan kriteria yang memiliki pengaruh paling kecil merupakan *guarantee*. Penulis ingin menyampaikan agar kriteria garansi jangan diabaikan begitu saja karena juga menyangkut dengan performa bengkel Monkey Work Garage terhadap konsumen. Apabila terjadinya kerusakan suku cadang yang bersifat kecacatan pabrik, memang hal tersebut bukan merupakan kesalahan Monkey Work Garage, tetapi hal tersebut juga mempengaruhi *brand image* dari bengkel.
4. Untuk menanggulangi atas adanya *customer dissatisfaction* yang dialami karena akibat dari *failure to comply with specifications*, perlu dilakukan pelatihan *aftersales* agar dapat menangani keluhan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Asadabadi, M. R. (2018). The stratified multi-criteria decision-making method. *Knowledge-Based Systems*, 162.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2016). *Research Methods for Business*.
- Chamid, A. A., & Murti, A. C. (2018). Prioritization of Natural Dye Selection In Batik Tulis Using AHP and TOPSIS Approach. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 12(2), 129. <https://doi.org/10.22146/ijccs.29813>
- Chang, D.-Y. (1996). Applications of the extent analysis method on fuzzy AHP. *EUROPEAN JOURNAL OF OPERATIONAL RESEARCH*, 95, 649–655.
- Cornaleus, R., Diana, A., & Achadiani, D. (2018). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dan Simple Additive Weighting Untuk Pendukung Keputusan Dalam Penentuan Supplier*. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/issue/archive>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* (H. Salmon, Ed.; 5th ed., Vol. 5). Sage Publications.
- Dang, T. T., Nguyen, N. A. T., Nguyen, V. T. T., & Dang, L. T. H. (2022). A Two-Stage Multi-Criteria Supplier Selection Model for Sustainable Automotive Supply Chain under Uncertainty. *Axioms*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/axioms11050228>
- Faisol, A., Muslim, M. A., & Suyono, H. (2014). Komparasi Fuzzy AHP dengan AHP pada Sistem Pendukung Keputusan Investasi Properti. *Jurnal EECCIS*, 8(2).
- Galankashi, M. R., Helmi, S. A., & Hashemzahi, P. (2016). Supplier selection in automobile industry: A mixed balanced scorecard-fuzzy AHP approach. *Alexandria Engineering Journal*, 55(1), 93–100. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2016.01.005>
- Gupta, S., Soni, U., & Kumar, G. (2019). Green supplier selection using multi-criterion decision making under fuzzy environment: A case study in automotive industry. *Computers and Industrial Engineering*, 136, 663–680. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.038>
- Irawan, M. D., & Herviana. (2018). Implementasi Logika Fuzzy Dalam Menentukan Jurusan Bagi Siswa Baru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Air Putih. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2).
- Ishizaka, A., & Siraj, S. (2018). Are multi-criteria decision-making tools useful? An experimental comparative study of three methods. *European Journal of Operational Research*, 264(2), 462–471. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.05.041>
- Jamil, N., Besar, R., & Sim, H. K. (2013). A Study of Multicriteria Decision Making for Supplier Selection in Automotive Industry. *Journal of Industrial Engineering*, 2013, 1–22. <https://doi.org/10.1155/2013/841584>
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2012). *PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2012 TENTANG SURAT IZIN MENGEMUDI*. Korps Lalu Lintas.
- Kim, B., Kim, S. (Sam), & Heo, C. Y. (2019). Consequences of Customer Dissatisfaction in Upscale and Budget Hotels: Focusing on Dissatisfied Customers' Attitude Toward a Hotel. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 20(1), 15–46. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1359728>

- Lukmandono, L., Basuki, M., Hidayat, M. J., & Setyawan, V. (2019). Pemilihan Supplier Industri Manufaktur Dengan Pendekatan AHP dan TOPSIS. *OPSI*, 12(2), 83. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i2.3146>
- Meri, M., Fandeli, H., Linda, R., & Rusdi, A. M. (2023). Analisis Pemilihan Supplier Oli Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process Di Bengkel Jeffry Motor. In *Journal of Science and Social Research* (Issue 2). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Motorcycle USA Staff. (2008, February 23). *KTM Motorcycle History*. Motousa.Com.
- Mulliner, E., Malys, N., & Maliene, V. (2016). *Comparative analysis of MCDM methods for the assessment of sustainable housing affordability*.
- Nimako, S. G., & Mensah, A. F. (2014). Exploring Customer Dissatisfaction/Satisfaction and Complaining Responses among Bank Customers in Ghana. *International Journal of Marketing Studies*, 6(2). <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n2p58>
- Palawatta, T. M. B. (2015). *Waiting Times and Defining Customer Satisfaction*. 01(1), 15–24.
- Palmeira, M., Spassova, G., & Quoidbach, J. (2020). You're not yelping your case: the unexpected social consequences of word of mouth. *European Journal of Marketing*, 54(2), 419–447. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2018-0551>
- Patten, E., Ozuem, W., & Howell, K. (2020). The effects of online negative word-of-mouth on dissatisfied customers: a frustration-aggression perspective. In *Psychology and Marketing Journal* (Vol. 7). <http://insight.cumbria.ac.uk/id/eprint/5330/>
- Saaty, T. L. (2001). *Decision Making for Leaders : The Analytic Hierarchy Process for Decisions in a Complex World*.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sudri, M. N., Nendissa, B., & Wibisono, S. (2014). Perancangan Vendor Appraisal Dengan Metode Fuzzy Analytical Hierarchy Process Pada PT. XYZ (*Vendor Appraisal Design with Fuzzy Analytical Hierarchy Process at PT XYZ*).
- Supriadi, A., Rustandi, A., Komarlina, D. H. L., & Ardiani, G. T. (2018). *Analytical Hierarchy Process (AHP) : Teknik Penentuan Strategi Daya Saing Kerjainan Bordir* (1st ed.). Deepublish.
- Talangkas, T., & Pulansari, F. (2021). Pemilihan Supplier Semen Pada CV. Rizky Jaya Abadi Di Kabupaten Mojokerti Menggunakan Metode Fuzzy AHP. In *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management* (Vol. 16, Issue 02).
- Yadav, V., & Sharma, M. K. (2016). Multi-criteria supplier selection model using the analytic hierarchy process approach. *Journal of Modelling in Management*, 11(1), 326–354. <https://doi.org/10.1108/JM2-06-2014-0052>
- Zadeh, L. (1965). Fuzzy Sets. *Information and Control*, 8.